



CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII  
NR. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ [data semnării]  
FORMULAR

## 1. PARTILE

Telekom Romania Mobile Communications S.A. („TKRM”), cu sediul in Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Romania, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/433/1999, CUI/CIF RO11952970, operator de date cu caracter personal nr. 3076, capital social subscris si varsat 1.593.747.500 Lei, prin Punct de vanzare/Dealer \_\_\_\_\_, reprezentata prin: \_\_\_\_\_ (nume, prenume

salariat sau nume si cod agent)

Cod Abonat: xxxxxxxxxxx Tip Abonat: Persoana fizica

ABONAT: *Nume* \_\_\_\_\_ *Prenume* \_\_\_\_\_, *CNP* \_\_\_\_\_,  
*BI/CI/pasaport nr.* \_\_\_\_\_ *din data de* \_\_\_\_\_, *cu domiciliul/resedinta in str.* \_\_\_\_\_ *nr.* \_\_\_\_\_, *bl.* \_\_\_\_\_, *sc.* \_\_\_\_\_, *ap.* \_\_\_\_\_, *localitatea* \_\_\_\_\_, *sector/judet* \_\_\_\_\_, *telefon* \_\_\_\_\_, *telefon mobil* \_\_\_\_\_ *fax* \_\_\_\_\_, *e-mail* \_\_\_\_\_, *cod postal* \_\_\_\_\_, *prin imputernicit (nume, prenume, BI/CI/pasaport si data eliberarii):* \_\_\_\_\_

*Campurile marcate cu font Italic reprezinta date obligatorii.*

Documente justificative:

Tip conectare: Nou  Transfer  Cartela  Cont multiplu  Reactivare  Numar portat

Abonatul intelege ca pentru Serviciile achizitionate „Contractul” este format din Formular si Termenii si Conditiiile Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile in vigoare la data semnarii Formularului („TC”) (disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania). Documentele ce reglementeaza achizitia si modalitatea de plata a terminalului de catre Abonat la data semnarii Contractului, completeaza Contractul, si constituie, in acelasi timp, un accesoriu al acestuia.

Abonatul opteaza pentru:

a i se inmana, la momentul semnarii prezentului Formular, toate documentele care alcatuiesc Contractul; SAU

a i se inmana doar Formularul cu informatiile minime si, daca este cazul, contractul de achizitie a terminalului.

Pentru a beneficia de „Roaming Grupa 0” Abonatul declara, pe proprie raspundere ca are resedinta in Romania sau ca are legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei, conform prevederilor Politicii de Utilizare a Serviciilor de Roaming prevazuta in Contract. Va rugam sa solicitati TC inaintea semnarii Formularului; tarifele pentru Serviciile TKRM sunt si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in Formular sau in TC.

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

### 2.1. SERVICII

2.1.1 SERVICII pentru numarul de telefon: MSISDN 1 (Tarifele de mai jos sunt in Euro):

Abonament	Beneficii incluse	Tarif lunar	Oferta promotionala
Plan tarifar	Descrierea planului tarifar	Tarif lunar	Descrierea ofertei promotionale

\*Minutele internationale Zona 1 si Zona 2 pot fi folosite pentru apeluri catre retelele fixe si mobile asa cum sunt mentionate in sectiunea “Destinatii internationale si exceptii”.

\*\* Optiunile Travel&Surf cu beneficii in roaming nu pot fi activate pentru abonamentul dvs.

\*\*\* Pentru planul tarifar x serviciul de teleconferinta nu va fi disponibil

*Descrierea prorataei: Quantumul beneficiilor incluse in abonament disponibile intre data intrarii in vigoare a abonamentului ales si prima factura emisa ulterior datei intrarii in vigoare a planului tarifar ales va fi calculat in mod proportional cu numarul de zile cuprinse intre data intrarii in vigoare a planului tarifar ales si prima factura emisa ulterior intrarii in vigoare a planului tarifar ales. De exemplu: daca Abonatul are abonamentul Mobil 13 fara telefon si prima factura ulterioara intrarii in vigoare a planului tarifar ales se va emite dupa 3 zile de la data intrarii in vigoare a abonamentului ales, veti avea disponibile pana la respectiva factura: 0,4 GB trafic date. In ultima luna contractuala veti primi beneficiile aferente planului tarifar activ pe cont calculate proportional cu numarul de zile ramase intre data anterioara de facturare si data anterioara de facturare si data incetarii efective a Contractului.*

**2.1.2 ALTE SERVICII ACTIVATE LA INCHEIEREA CONTRACTULUI (Tarifele de mai jos sunt in Euro):**

Alte Servicii	Descriere	Tarif lunar	Oferta promotionala
Alte servicii	Descriere servicii	Tarif lunar	Descrierea ofertei promotionale
Alte servicii	Descriere servicii	Tarif lunar	Descrierea ofertei promotionale
Servicii Suplimentare activate automat	Descriere servicii	Tarif lunar	Descrierea ofertei promotionale
Servicii Suplimentare solicitate de Abonat	Descriere servicii	Tarif lunar	Descrierea ofertei promotionale

**Servicii incluse, cu utilizare gratuita:** Info Cost, Info factura, Mesagerie vocala, Prezentarea identitatii apelantului (CLIP), Restrictionare identitate apelant (CLIR), Notificare Apeluri Pierdute, Redirectionarea apelurilor, Apel in asteptare, Apel retinut pe linie, Restrictionare Apeluri

**2.1.3 Dupa consumarea beneficiilor incluse in Abonament, se aplica urmatoarele tarife standard:**

Serviciul	Tip apel/SMS	Tarif EURO/unitate
		cu TVA
Voce (apeluri)	In retele Telekom Romania	0,1428
	In afara Retelei	0,226
	Internationale Zona 1	0,345
	Internationale Zona 2	0,58
	Internationale Zona 3	0,77
	Internationale Zona 4	4,165
SMS	National/In retea	0,06
	International	0,226
MMS	National/In retea	0,226
Date	Apeluri video in retea	0,345
	Apeluri video in retea	0,345
	Trafic de date national/1 MB	0,006

**2.1.4 Alte tarife aplicabile:**

**Tarif inlocuire cartela SIM:** 2,4 Euro (TVA inclus). Dupa primele 12 luni in Retea, Abonatul beneficiaza de o inlocuire gratuita a cartelei SIM in fiecare an contractual.

**Tarif reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata:** 1,12 Euro TVA inclus.

**2.1.5 Prevederi specifice Serviciilor de Roaming**

**A.** Activarea serviciului de Roaming nu se face automat, ci la cererea Abonatului și in urma evaluarii riscului sau financiar de catre TKRM conform TC. Activarea se face apeland Serviciul Relatii Clienti la 1234.

**B. Pana in data de 14.06.2017 inclusiv**, pentru Serviciile de Roaming se aplica urmatoarele tarife si conditii de utilizare:

- in Grupa 1: (i) apelurile primite in Roaming se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile initiate in Roaming Grup 1 catre tarile din Grup 1, inclusiv Romania, se consuma din minutele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/min; (iii) SMS-urile se consuma din SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,0238 euro/SMS; (iv) Datele se consuma din volumul de date inclus in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/MB; (v) dupa consumarea Serviciilor de Voce (apeluri), SMS sau date incluse in abonament se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tariful aditional corespunzator tipului de Serviciu.
- In restul lumii (Grupa 2 – Grupa 6) – tariful standard Roaming Avantaj.

**C. Incepand cu 15.06.2017**, Abonatul va beneficia de „Roaming Grupa 0” pentru Roaming in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0), pentru care se aplica urmatoarele tarife si conditii de utilizare:

(i) Minutele si SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament/extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar;

(ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite;

(iii) Datele nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului. Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica un tarif aditional in cuantum de 0,0089 euro/MB, TVA inclus, iar dupa consumarea Datelor nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.

Limita de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului (fara TVA si fara eventualele reduceri care se aplica pe durata Contractului) la tariful reglementat de 7,7 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea acestora se adauga la valoarea abonamentului, conform formulei urmatoare: Limita lunara maxima de Date in Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare EO) x 2 / 7,7 euro/GB. De exemplu, daca ai un abonament de 5 euro ( fara TVA) si ai activa cand te afli in roaming o extraoptiune de date de 2 euro (fara TVA), pentru a-ti determina Limita de Date vei calcula astfel: (5 euro+2 euro extraoptiune)x2/7,7 euro/GB = 1,8 GB.

(iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,038euro/min apel, 0,0119 euro/SMS, 0,0089 euro/MB, TVA inclus.

(v) Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa, nu vor depasi valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS si 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

(vi) pentru Serviciile de Roaming in Grupa 1: (i) apelurile primite in Roaming se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile initiate in Roaming Grup 1 catre tarile din Grup 1, inclusiv Romania, se consuma din minutele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/min; (iii) SMS-urile se consuma din mesajele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,0238 euro/SMS; (iv) Datele se consuma din volumul de date inclus in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/MB; (v) dupa consumarea Serviciilor de Voce (apeluri), SMS sau date incluse in abonament se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tariful aditional corespunzator tipului de Serviciu.

(vii) in Grupele 2-6 se va aplica tariful standard Roaming Avantaj.

(viii) Grupa 0 (Spatiul Economic European) va include Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

(vi) Unitatile minime de tarificare pentru voce, date si SMS-uri in Roaming Grupa 0 sunt cele prevazute in Contract pentru Grupa 1. MMS-urile se vor tarifa pe unitate.

## 2.2 PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE

**2.2.1 Numar Telefon (MSISDN)** \_\_\_\_\_; **Tip Numar Telefon Selectat:** .....

**2.2.2** Serviciile se vor activa in termen de cel mult 10 zile de la data semnarii Formularului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametrii stabiliti prin Contract, ca urmare a unor nefunctionalitati in Reteaua TKRM cauzate de culpa/neglijenta TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data semnarii Formularului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC. Abonatul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Servicii.

**2.2.3** Nivelurile de calitate oferite pentru Servicii sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. TKRM garanteaza urmatoarii parametri de calitate a Serviciilor sale: (i) rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

**2.2.4** Aria de acoperire difera in functie de tipul de serviciu oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali (constructii etc), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului TKRM de a furniza Serviciile prin retelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Abonatul se poate informa asupra ariei de

acoperire, apeland 1234 sau accesand pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Abonatul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

**2.2.5** Cu exceptia 2.2.3 de mai sus, Serviciile sunt de tip "*best effort*", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a TKRM. Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonati in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract. Prin semnarea Formularului, Abonatul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

**2.2.6** Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national precum si apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea serviciilor cu valoare adaugata nu sunt incluse in abonament, iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in retea sau nationale.

**2.2.7 Serviciul de Voce:** (i) Abonatul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Abonatul intelege si accepta ca informatia de localizare a apelantului care acceseaza numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) "Minut national" reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. "Minut international" reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. "Minut in afara Retelei" reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. "Minut in Retea" reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM. (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming initiate catre tari din Grupa 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-6), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate la minut indivizibil (c) primite, la secunda. (v) **Destinatii internationale si exceptii:** Destinatiile internationale demai jos, precum si exceptiile, se aplica atat beneficiilor incluse in abonament, cat si eventualelor beneficii promotionale sau extraoptiuni contractate pe perioada mentinerii planului tarifar, cu exceptia cazurilor in care se va preciza altfel. Prefixele exceptate descrise mai jos vor fi tarifate conform tarifulor standard internationale. Minutetele incluse in extraoptiune se vor consuma intotdeauna inaintea beneficiilor din abonament. Abonatul intelege si accepta ca TKRM isi rezerva dreptul de a modifica destinatiile exceptate de la oferta oricand pe durata contractuala, lista actualizata cu destinatiile exceptate fiind disponibila pe [www.telekom.ro/prefixe](http://www.telekom.ro/prefixe). **Zona 1** include retele fixe din Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Faroe, Irlanda, Islanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican), Letonia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Marea Britanie (Guernsey, Isle Of Man, Jersey), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Republica Ceha, Russia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria. **Retele Fixe&Mobile:** USA (cu exceptia Alaska si Hawaii), Canada, Israel. **Prefixe exclude din oferta de minute internationale Zona 1:** (i) in cazul activarii sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau cu planul tarifar Impreuna Pentru Tine C3/C4 urmatoarele destinatii vor fi tarifate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania (prefixe 35543, 35544, 35545, 355422, 355423, 355424, 355425, 35544416, 35544417, 35544418, 35544419), Belarus (prefixul 375), Belgia (prefixul 3270), Republica Ceha (prefixul 42084), Estonia (prefixe 37240, 37270), Finlanda (prefixe 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (prefixe 338, 339), Georgia (prefixul 99544), Irlanda (prefixe 35315, 35376, 353700, 353818), Letonia (prefixul 371), Lituania (prefixul 370), Norvegia (prefixe 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Israel si Palestina (prefixe 97022, 97042, 97082, 97092, 97222, 97242, 97282, 97292, 97056, 97059, 97256, 97259), Polonia (prefixe 48118913, 482219888), San Marino (prefixul 3787), Spania (prefixe 3451, 34902), Marea Britanie (prefixe 4470, 44843, 44844, 44845, 44870, 447871, 447872, 447873). **Zona 2** include retele mobile Europa: Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Faroe, Islanda, Irlanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican), Letonia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Marea Britanie, (Guernsey, Isle Of Man, Jersey), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Republica Ceha, Rusia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria. **Prefixe exclude din oferta de minute internationale Zona 2:** in cazul activarii sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau cu planul tarifar Impreuna Pentru Tine C3/C4 minutetele internationale catre mobil (zona 2) incluse in planul tarifar, in extraoptiune sau in promotie se pot consuma pentru apeluri catre retelele internationale mobile din urmatoarele tari europene incluse in zona 2: Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 43820, 436781, 4368860, 4368861, 4368864, 4368877, 4368889), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 3277, 32466, 32660, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324655, 324656, 324657, 324658, 324671, 324689, 324659, 324672), Bulgaria (cu exceptia prefixelor cu destinatiile 35948, 35999), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 3571, 35770, 357777), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 336400, 3363800), Germania, Grecia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 35384, 35385), Italia (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 3931, 3935, 3974, 39371, 39374, 39375, 39381, 39382), Malta, Olanda, Norvegia, Polonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixe 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48720, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 486900, 486908, 486909, 486991, 486992, 486993, 486994, 487280, 487290, 487291, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4869900, 4869902, 4869903, 4869904, 4869905, 4869906, 4869907, 4869908, 4869909, 4869961, 4869962,



4869963, 4869964, 4869965, 4869966, 4869968, 4869969, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Portugalia, Slovenia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 38630, 38631, 38640, 38641, 38643, 38649, 38651, 38664, 38668, 38670, 3869800, 3869801, 3869802, 3869803, 3869814, 3869817), Spania, Suedia (cu excepția destinației cu prefixul 4674), Marea Britanie (447406, 447418, 447440, 447441, 447457, 447461, 447464, 447559, 447589, 447624, 447777, 447781, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 4474171, 4474172, 4474173, 4474174, 4474175, 4474176, 4474177, 4474178, 4474179, 4474390, 4474391, 4474520, 4474521, 4474522, 4474523, 4474524, 4474525, 4474526, 4474650, 4474651, 4475090, 4475091, 4475092, 4475093, 4475094, 4475095, 4475096, 4475097, 4475370, 4475371, 4475372, 4475373, 4475375, 4475376, 4475377, 4475378, 4475379, 4475710, 4475718, 4477000, 4477442, 4477443, 4477444, 4477445, 4477446, 4477447, 4477448, 4477449, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4477977, 4477978, 4477979, 4478220, 4478221, 4478222, 4478224, 4478225, 4478226, 4478227, 4478228, 4478229, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117, 4479118).

### 2.2.8 Serviciul de Date prin tehnologiile GPRS/UMTS/EDGE/4G :

Consumul traficului național de date se va face în timp real. Unitatea minimă de tarifare pentru traficul de date național este de 1 MB. La finalul fiecărei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un număr întreg de unități minime de tarifare la care se va aplica tariful standard. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes. Unitatea minimă de tarifare pentru traficul de date în Roaming în Grupa 1 este de 1KB, în restul lumii este de 10KB. În Roaming sunt taxate atât MMS-urile trimise cât și cele primite în funcție de volumul de date transferat, astfel: (i) mesajele multimedia trimise - tariful pentru volumul de date transferat la care se adaugă tariful pentru un mesaj multimedia, (ii) mesajele multimedia primite - tariful pentru volumul de date transferat. În cazul Serviciilor de Date contractate pentru recepționarea setarilor necesare utilizării acestora, este necesar să transmiteți un SMS gratuit cu textul "SETARI" la numărul 638 sau să contactați Serviciul Relații cu Clienții la 1234.

**Prag maxim valoric în Roaming pentru Serviciile de Date:** 50 EUR:  DA  NU

Abonatul poate schimba opțiunea trimițând un SMS la 0768546482, cu textul A LR (pentru activare) sau D LR (pentru dezactivare).

**2.2.9 Serviciul de SMS:** Un SMS are 160 de caractere. Dacă Abonatul folosește diacritice sau alte simboluri, textul inițial va fi automat fragmentat în 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare și va fi tarifat fiecare SMS în parte.

### 2.2.10 Ordinea de consum a beneficiilor incluse în abonament/extraopțiuni/suplimentare (după epuizarea cărora se aplică tarifele menționate la punctul 2.1.3 de mai sus):

**A. Voce:** (i) către destinații (mobile sau fixe) din rețelele Telekom Romania se consumă din minutele în rețea incluse în abonament; (ii) pentru abonamentele cu minute în afara Rețelei nelimitate, apelurile către destinații fixe sau mobile în afara Rețelei se consumă din abonament; (iii) pentru abonamentele cu minute în afara Rețelei limitate, apelurile către destinații fixe sau mobile în afara Rețelei se consumă din minutele în afara Rețelei/internationale suplimentare oferite promoțional (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei incluse în oferta de migrare de la cartela la abonament (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei /internationale acordate prin oferta de familie (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei /internationale incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei /internationale incluse în extraopțiuni (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei sau în afara Rețelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei incluse în abonament; (iv) către destinațiile internaționale Zona 1 se consumă din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promoțional (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie (dacă este cazul), apoi din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 sau minute internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul), apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în extraopțiuni (dacă este cazul), apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în abonament (dacă este cazul); (v) către destinațiile internaționale Zona 2 se consumă din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 suplimentare, oferite promoțional (dacă este cazul), apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul), apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în extraopțiuni (dacă este cazul), apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în abonament (dacă este cazul); (viii) apeluri video către rețelele Telekom Romania și către alte rețele naționale din apelurile video incluse în extraopțiuni (dacă este cazul).

**B. SMS/MMS:** (i) trimise către rețelele Telekom Romania se consumă din SMS-urile în rețea incluse în abonament; (ii) pentru abonamentele cu SMS-uri în afara Rețelei nelimitate din SMS-urile incluse în abonament; (iii) pentru abonamentele cu SMS-uri în afara Rețelei incluse limitate din SMS-urile în afara rețelei incluse în extraopțiune (dacă este cazul), din SMS-urile în afara rețelei incluse în abonament; (iv) SMS-urile trimise către rețele internaționale din SMS-urile internaționale incluse în abonament (dacă este cazul); (v) MMS trimise către rețelele Telekom Romania și către alte rețele naționale, se consumă din MMS-urile incluse în extraopțiune (dacă este cazul). MMS-urile transmise în Roaming Grupa 1 se tarifează per unitate.



**C. Date:** (i) traficul de date national recomandat din abonament se consuma din traficul de date oferit promotional prin oferta de portare (daca este cazul), apoi din traficul de date inclus in abonament, apoi din traficul de date oferit promotional prin oferta de retentie (daca este cazul), apoi din traficul de date inclus in extraoptiunii; (iv) traficul de date in Roaming in restul lumii (Grup 2 - Grup 6) se va aplica tariful standard unic Roaming Avantaj.

### **3. DURATA CONTRACTULUI. COSTURI DE INCETARE INAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI INITIALE**

Contractul intra in vigoare la data semnarii Formularului pentru o perioada de valabilitate initiala (denumita in continuare "Perioada Initiala") de ..... luni. La sfarsitul Perioadei Initiale, Contractul este considerat a fi prelungit pentru o perioada nedeterminata, daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea Perioadei Initiale ca nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 zile inainte de expirarea Perioadei Initiale, TKRM notifica Abonatul (scrisoare/e-mail/sms) ca poate opta sa nu se prelungeasca automat Contractul.

Costurile de incetare se vor calcula prin inmultirea numarului de luni ramase pana la expirarea Perioadei Initiale cu 50% din valoarea abonamentului contractat. Daca Abonatul a beneficiat de un terminal inclus intr-un Pachet Promotional, Abonatul va plati si transele lunare ramase neachitate pana la incetarea Perioadei Initiale.

Exemplu de calcul al costurilor de incetare pentru situatia rezilierii contractului de catre Abonat cu 8 luni inainte de terminarea Perioadei Initiale in cazul in care Abonatul detine un abonament a carui valoare este de 9 euro:  $(9 * 50\%) * 8 = 36 \text{ €}$  valoare echivalenta in lei la cursul de schimb utilizat in calculul facturilor lunare ce va fi regasita pe ultima factura.

**4. GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE/LIMITA DE CREDIT** La cererea TKRM, Abonatul are obligatia de a furniza Garantii rezonabile. TKRM are dreptul de a solicita constituirea unor Garantii suplimentare: (i) inainte de activare, tinand cont de si fara a se limita la: (a) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM, respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) in cazul in care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc.); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda; (f) in caz de reactivare a Contractului si (ii) pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicita furnizarea de Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului; (c) in caz de Frauda, tentativa de Frauda sau de utilizare abuziva a Serviciilor; (d) in cazul depasirii Limitei de Credit; (e) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM. Garantiile (nepurtatoare de dobanda) vor fi returnate in 30 de zile lucratoare de la primirea si aprobarea cererii Abonatului: (i) pe parcursul derularii Contractului dupa un interval de minim 6 luni de la depunere cu conditia ca Abonatul sa fi facut dovada credibilitatii sale prin efectuarea cu regularitate si fara intarzieri a platilor datorate catre TKRM (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicita returnarea sumei, cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva); (ii) dupa incetarea Contractului, cu conditia ca Abonatul sa nu aiba datorii fata de TKRM. TKRM are dreptul de a returna Abonatului in mod automat Garantia, oricand dupa o perioada de 6 luni de la depunerea acesteia, daca Abonatul nu a solicitat restituirea pana la acea data. Valoarea Garantiei returnate se va regasi pe urmatoarea factura, cu valoare negativa; TKRM are dreptul de a retine din valoarea Garantiei orice sume datorate de Abonat in baza Contractului. In cazul in care Garantia a fost constituita pentru accesul la Servicii Aditionale returnarea Garantiei la cererea Abonatului are drept consecinta dezactivarea Serviciului Aditional respectiv. Suma platita de Abonat cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TKRM.

### **Depozit:**

#### **5. FACTURARE. PLATA. Ziua de facturare:** ziua X a fiecarei luni.

Facturile sunt emise in Lei, la cursul oficial de schimb Leu/EUR al BNR, de la data emiterii facturii. Plata fiecarei facturi, inclusiv TVA, se va efectua de catre Abonat lunar, in termen de maxim 14 zile de la data facturarii. Modalitati de plata: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru sumele neplatite la termen, TKRM are dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom Romania are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. TKRM nu raspunde de neprimirea facturii de catre Abonat. Abonatul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia e justificata, TKRM va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare.

Abonatul intelege si accepta ca TKRM emite facturile in format electronic in conformitate cu prevederile legale in vigoare. Facturile pot fi vizualizate/accesate de catre Abonat in format electronic prin contul creat in sectiunea MyAccount pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) (<https://telekom.ro/myaccount>). In situatia in care Abonatul va opta pentru modalitatea de transmitere a facturii pe suport de hartie, cu plata unui tarif stabilit conform politicii comerciale TKRM in vigoare la momentul optarii, aceasta va fi trimisa prin posta, fara confirmare de primire, la urmatoarea adresa de facturare:

Domiciliu sau



Alta adresa: \_\_\_\_\_

Numar telefon de contact pentru receptionarea de informatii referitoare la factura: \_\_\_\_\_

Adresa e-mail pentru vizualizare factura in format electronic \_\_\_\_\_

Abonatul poate solicita efectuarea de plati in avans. Abonatul este de acord sa plateasca in avans. DA  NU  (*Marcati optiunea privind acordul la plata in avans*)

**6.FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de catre TKRM in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatii validate de catre TKRM, cu exceptia cauzelor care sunt in afara controlului TKRM, care pot fi, fara a se limita la: (i) alimentarea cu energie a locatiilor in care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) imposibilitatea de a accesa locatiile in care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile sau conditiile impuse de locatorii/prorietarii locatiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua cu privire la care TKRM nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului; (iv) interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care TKRM este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor; (vi) echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);(vii) situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatii validate de catre TKRM. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

**7. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICII:** Serviciile sunt destinate utilizarii de catre Abonat in calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, si nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale (cum ar fi de exemplu, desfasurarea de activitati de call center, vanzari prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Sunt utilizari abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor in scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi, dar fara a se limita la, activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre destinatii distincte, etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile, in alte scopuri decat cele agreate prin Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor catre terte parti; (iv) folosirea Serviciilor in scop de comercializare a actiunilor Abonatului sau a unor terte persoane; (v) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM sau a angajatilor TKRM (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (vi) inducerea in eroare a altor clienti TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); (vii) utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat; (x) initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial in reseaua TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (xii) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea in vedere apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate intr-o perioada scurta de timp, din perspectiva, fara a se limita la, a comportamentului de consum neobisnuit, apelurilor regulate de scurta durata, apelurilor catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurilor simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii sau apelurilor consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) in cazul tuturor Serviciilor, inclusiv al Serviciilor care contin beneficii nelimitate, se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant in raport cu comportamentul obisnuit al Abonatului dintr-o perioada de referinta anterioara (zi/saptamana/luna), luandu-se in considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului mentionate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de

proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continuând informații pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

În situația în care TKRM identifică o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul rețelelor partenere deși Abonatul se află în aria de acoperire a rețelei deținute și/sau operate de TKRM, TKRM își rezervă dreptul de a aplica punctual anumite limitări ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin rețeaua deținută și/sau operată de TKRM.

TKRM folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, TKRM folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Abonatul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile sus-menționate, TKRM asigurând un nivel maxim de blocare și întreruperi a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele). Informații complete privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului precum și despre posibilele condiții care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii și aplicații sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**8. MODIFICARE.** TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termenele de remediere a deranjamentelor), în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv, pentru motive întemeiate care depind de imposibilitatea continuării furnizării Serviciilor în parametrii contractați, schimbări în politica comercială a TKRM, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terți, de situații cu potențial risc financiar sau alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. TKRM va informa Abonatul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare. În cazul în care Abonatul nu acceptă modificările propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia Contractul în termen de cel mult 30 zile de la data notificării fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale. Abonatul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bună credință.

**9. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE:** TKRM poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau parțial, imediat, fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: **1.** cu notificarea prealabilă a Abonatului (inclusiv prin factură, apel direct la numărul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email) dacă: (i) Abonatul nu a achitat integral factura la termen; (ii) Abonatul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor; (iii) în cazul în care TKRM suspenda accesul Abonatului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de TKRM cu Abonatul; **2.** fără notificarea prealabilă a Abonatului: (i) în caz de Frauda a Abonatului, inclusiv cazurile de Frauda de care Abonatul se face vinovat în baza altor contracte de Servicii încheiate cu TKRM; (ii) în cazul în care Abonatul folosește în mod abuziv sau interzis Serviciile, conform Contractului, inclusiv în cazurile prevăzute în secțiunea "Utilizare și Limitări Servicii" de mai jos și în art. 8.10 și art. 8.11 din TG, precum și în cazulefectuarii unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (iii) în scopul protejării Abonatului de eventualele apeluri accidentale, dacă apelurile telefonice inițiate de către Abonat care depășesc durata de 60 de minute; (iv) în orice alt caz prevăzut în Contract sau în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM. Suspendarea/restricționarea poate interveni pentru oricare/toate Numerele de telefon activate în contul aceluiași Abonat sau pentru oricare/toate abonamentele încheiate de Abonat, chiar dacă motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Număr de telefon/in legătură cu un singur Serviciu/pentru un singur abonament. Suspendarea/deconectarea temporară a Serviciilor nu exonerează Abonatul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricărui sume datorate către TKRM, inclusiv tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente și exigibile. În cazul suspendării fără deconectare de la Rețea, reluarea furnizării Serviciilor se va face în maximum 2(două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și platilor aferente al TKRM, respectiv, de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare. În situația în care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a fraudei sau utilizării abuzive, fără ca Abonatul să fi fost deconectat de la Rețea, reconectarea Serviciilor se va face în maximum 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare. În cazul suspendării pentru neplata urmata de deconectare de la Rețea, dar fără ca încetarea Contractului să fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat în termen maxim de 4 zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate, inclusiv Garanții, a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și platilor aferente al TKRM. În caz de încetare a Contractului în urma suspendării, Abonatul poate solicita încheierea unui nou contract de abonament, fără a beneficia de vechiul Număr de telefon, cu condiția plății tuturor datoriilor către TKRM, precum și a eventualelor Garanții. În cazurile de Frauda sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor pe lângă măsura suspendării/restricționării accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri etc) și/sau reducerile acordate la încheierea Contractului.

**10. ÎNCETARE.1.La inițiativa Abonatului:** (i) în maximum 30 de zile de la data înregistrării/depunerii unei notificări scrise în magazinele Telekom România sau la sediul TKRM (ii) prin cerere de portare adresată furnizorului în a cărui rețea Abonatul dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract; (iii) de la data anularii de către Abonat a cererii de portare în Rețeaua TKRM, în condițiile și termenul stabilit de lege. **2.La inițiativa TKRM:** Fără a aduce atingere dreptului TKRM de a rezilia unilateral Contractul, pentru încălcarea de către Abonat a obligațiilor sale contractuale, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, TKRM este îndreptățită să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de



compensatie sau despagubiri pentru Abonat, in urmatoarele situatii: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata chiar si in urma suspendarii sau deconectarii Serviciilor, in acest caz rezilierea de drept urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiași Abonat, indiferent daca pentru acestea exista sau nu intarzieri la plata, TKRM fiind indreptatita sa nu mai incheie un nou Contract cu Abonatul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor de plata ale Abonatului; (ii) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor (oricare din situatiile prevazute la articolele 8.10 si 8.11 din TG) sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) daca se constata ca actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (iv) in cazul rezilierii de catre TKRM a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in TC. **3.** TKRM poate denunta Contractul, prin transmiterea unei notificari catre Abonat, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile inainte de incetarea efectiva a Contractului. Abonatul nu este indreptatit la plata niciunei penalitati sau orice alte despagubiri, in cazul in care aceasta denuntare unilaterala intervine in afara duratei Perioadei Initiale. **4.** Contractul va fi incetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, si: (i) in cazul in care a intervenit decesul Abonatului sau a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul impotriva Abonatului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respectiv; (ii) in cazul in care portarea Abonatului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKRM. In situatiile mai sus mentionate, Abonatul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea TKRM si prin urmare, in acest caz, TKRM nu este raspunzatoare fata de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Abonatului vreo despagubire.

Incetarea Contractului se va produce prin deconectare incepand cu sau oricand dupa data constatarii de catre TKRM a oricarui dintre cazuri. TKRM va instiinta Abonatul cu privire la incetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus. Incetarea Contractului, indiferent de motiv, nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza prezentului Contract, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre TKRM a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea Perioadei Initiale, conform Contractului. In cazul in care Cartelele SIM/Serviciile TKRM sunt utilizate in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Abonatului in calitate de Utilizator Final, inclusiv in caz de utilizare abuziva sau interzisa a Serviciilor (oricare din situatiile prevazute la sectiunea "Utilizare si Limitari Servicii" din Formular sau din TC sau pentru orice alt motiv de fraudă TKRM este indreptatita la o despagubire de 3.500 Lei/luna de utilizare/SIM. In cazul in care prejudiciul suferit de catre TKRM este mai mare decat despagubirea aratata anterior, Abonatul, in vederea repararii integrale a prejudiciului, este de acord ca despagubirea prevazuta anterior sa fie completata cu despagubiri pana la acoperirea integrala a prejudiciului. Fara prejudicierea vreunui alt drept, TKRM poate retine aceste despagubiri din Garantiile constituite de Abonat si/sau sumele platite in avans de catre acesta, indiferent de Contractul in baza caruia au fost constituite si/sau platite.

**11. LIMITAREA RASPUNDERII.** Cu exceptia cazurilor de despagubiri si limitelor prevazute in Contract, TKRM nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau neefectuarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) nefunctionarea Retelei sau functionarea necorespunzatoare a Retelei din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor; (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situatiile în care TKRM face lucrari de îmbunatire a Retelei; (iii) prejudiciile de orice natura determinate de folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat; (iv) nefunctionarea adresei de e-mail a Abonatului pentru notificarile care se transmit de catre TKRM pe e-mail, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de TKRM, inclusiv calitatea Serviciilor de Roaming, tipul de Servicii de Roaming gradul de acoperire al acestora sau utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevazute in Contract. Abonatul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minima de transfer a datelor, nu este garantata de TKRM.

**12. LEGEA APLICABILA LITIGIILOR.** Contractul se supune legislatiei in vigoare din Romania. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului in cauza. Daca partile nu ajung la o intelegere pe cale amiabila, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

### **13. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR.**

**13.1** Reclamatii si Deranjamentele se vor transmite prin Serviciul relatii cu Clientii in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatiiilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii in cauza. La sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata.

**13.2** Reclamatiiile pot fi transmise in oricare din urmatoarele moduri: (i) prin apel la 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale), Serviciul de suport Premium la 0903904903 (numar disponibil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1,62 61 EUR, fara TVA)/apel sau 1.94 92 EUR, cu TVA inclus/apel - tarificationea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii telefonice este non-stop. Pentru reclamatiiile inaintate telefonic, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de

incheierea apelului. (ii) prin fax la numarul de fax +4021 9255 (apel gratuit in retelele Telekom Romania)(iii) prin posta, la sediul TKRM, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii;(iv) prin formularul de contact disponibil pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) (v) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele Telekom Romania si ale partenerilor sai. Lista magazinelor Telekom Romania si programul de functionare a acestora, precum si lista partenerilor Telekom Romania si numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale.

**13.3.** Telekom Romania Mobile va raspunde la reclamatii in termen de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 13.2 de mai sus. Daca verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi contactat prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta informatie ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului de solutionare a reclamatiei cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice.

**13.4** In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiiilor, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare a reclamatiiilor, stabilit conform art. 13.3 de mai sus. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

**13.5** Reclamatiiile trebuie sa contina datele de identificare ale Abonatului, data intocmirii reclamatiei, descrierea situatiei sesizate, transmiterea oricaror documente /informatii pe care Abonatul le considera relevante in investigarea situatiei semnalate, sumele contestate, Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de TKRM si contestate de Abonat, solicitarea adresata TKRM in legatura cu situatia sesizata, modalitatea aleasa de primire a raspunsului la reclamatie (telefonic sau in scris, prin posta sau e-mail) cu mentionarea expresa in reclamatie a numarului de telefon/ adresei de corespondenta postala sau electronica la care Abonatul doreste sa-i fie comunicat raspunsul.

**13.6** Reclamatia Abonatului suspenda obligatia sa de a plati sumele contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. In cazul in care TKRM constata ca respectiva reclamatie nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

**13.7** Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Abonatul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta.

#### **14. DECLARATII/ACORDUL ABONATULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Abonatul a fost informat prin TC si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter personal furnizate sunt prelucrate de TKRM, direct sau prin partenerii sai din acelasi Grup sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu sectiunea "Prelucrarea datelor cu caracter personal" din TC care fac parte integranta din prezentul contract.

**1.** Abonatul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare furnizate (ex. CNP), pentru incheierea si executarea Contractului :

DA  NU

**2.** Abonatul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate si a datelor de trafic in vederea activarii si furnizarii de servicii cu valoarea adaugata, inclusiv pentru transmiterea invitatiei in vederea activarii de servicii cu valoarea adaugata si servicii accesorii:

DA  NU

**3.** Abonatul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, sa primeasca informatii cu caracter comercial, ca urmare a prelucrarii datelor cu caracter personal furnizate / datelor de trafic oferite in cadrul prezentului, pentru:

° Marketing si comercializarea produselor si serviciilor TKRM (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener TKRM) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

DA  NU

° Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor TKRM prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

DA  NU

**4.** Datele cu caracter personal furnizate de catre Abonat vor fi incluse in baza de date TKRM in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii. Abonatul accepta si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Aceste date vor fi introduse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii contractului, Abonatul nu si-a exprimat dezacordul cu privire la aceasta prelucrare. Abonatul isi poate manifesta dezacordul prin transmiterea unui cereri scrise, datate si semnate la sediul TKRM. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon al abonatului (si fax, daca exista) sau publicarii in registre ale abonatilor.

In cazul in care nu doriti ca datele mai sus mentionate sa fie incluse in Serviciile de Informatii privind abonatii si registrele abonatilor bifati

DA  NU

Schimbarea optiunii de mai sus se poate face prin accesarea meniului IVR, la numarul de telefon 1234.

## 15. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica")

15.1 Abonatul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

15.2 "Roaming Grupa 0" este disponibil Abonatilor TKRM care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Abonatului la in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situatiei Abonatului trebuie sa fie adusa la cunostinta TKRM in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel, 0,0119 Euro/SMS, 0,0089 Euro/MB, TVA inclus.

15.3 In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TKRM are dreptul sa solicite Abonatului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea unor documente valide privind rezidenta, indicarea unei adrese postale sau de facturare in Romania, declaratie din partea unei institutii superioare de invatamant cu privire la inscrierea Abonatului la cursuri cu frecventa zilnica, dovezi privind desfasurarea raporturilor de munca cu norma intreaga, documente atestand plati de taxe locale.

15.4 Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Abonatului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care TKRM detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Abonatului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, TKRM are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului de Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

15.5 In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale TKRM va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Abonatul are consum preponderent national fata de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming - Voce, Date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in Roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Abonatului, inainte de determinarea profilului de trafic in Roaming si aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

15.6 Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in Roaming sau abonarea la Serviciile TKRM urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Abonat in Roaming.

15.7. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Abonatului pe o durata de cel putin 4 luni TKRM constata ca Abonatul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci TKRM are dreptul sa considere ca Abonatul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, TKRM va avertiza Abonatul prin SMS, e-mail, mesaj etc, ca Abonatul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, TKRM va aplica suprataxa mentionata la art. 15.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Abonat.

15.8 In urma primirii avertismentului, Abonatul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul de Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKRM nu va aplica suprataxa mentionata in 15.2 din Formular. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

15.9 TKRM are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Abonatului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Abonatul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 15.8 de mai sus. Abonatul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxei.

15.10 In cazul in care TKRM constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei re-vanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, TKRM are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

15.11 Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Abonatului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

## 16. INFORMATII SERVICII ABONATI:

Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele TKRM, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la numerele de telefon 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale), Serviciul de suport Premium la 0903904903 (numar disponibil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1.61 EUR fara TVA sau 1.92 EUR cu TVA inclus - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro), prin adresa scrisa transmisa la TKRM, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 - 2, Sector 6, Bucuresti, cod postal 060044, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania Mobile) sau puteti consulta brosurile/pliantele tiparite din magazinele Telekom Romania.



**17. ALTE CLAUZE.** Prezentul înlocuiește orice contract semnat anterior cu TKRM pentru aceleași Servicii, care încetează. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea restului Contractului.

**18.**

Sumar de plata conform prezentului Formular	
Abonament Servicii – Tarif lunar	Tarif lunar
Abonament Servicii – Oferta promotionala	Tarif lunar
Extraoptiuni	Tarif lunar

**18.9 Declarație dealer/punct devanzare Cod dealer/Punct de vanzare :**

Cunoscând prevederile Codului Penal, certific că identitatea Abonatului a fost verificată prin prezentarea Actelor de Identitate în original. Certific de asemenea că Abonatul a semnat în prezenta mea și Documentele justificative atasate sunt copii după original.

Data:

Agent de vanzari

Semnatura agentului de vanzari/ stampila

Încheiat în localitatea \_\_\_\_\_, în 2 originale, câte unul pentru fiecare parte. Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară următoarele: (i) a primit informații cu privire la aria de acoperire a rețelei TKRM; (ii) este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv și a celor având funcție de identificare în scopul derulării prezentului Contract; (iii) a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în Contract, inclusiv în TC și a primit un exemplar din Formular semnat de ambele părți; (iv) înțelege și acceptă în mod expres clauzele privind răspunderea TKRM, suspendarea și reactivarea serviciilor, încetarea contractului la inițiativa TKRM, costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale, reclamații și litigii, imputația plății.

**ABONAT**

**Telekom Romania Mobile Communications S.A.**